College voor Toetsen en Examens

> Retouradres Postbus 315 3500 AH Utrecht

Ministerie van OCW
t.a.v. staatssecretaris Dekker
Postbus 16375
2500 BJ DEN HAAG

Bureau van het CvTE
Muntstraat 7
3512 ET Utrecht
Postbus 315
3500 AH Utrecht
Nederland
www.hetcvte.nl

Onze referentie
CvTE - 16.01063

Bijlagen
1

Datum 25 mei 2016
Betreft Het CvTE bevraagd

Geachte heer Dekker,

CINOP heeft onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de dienstverlening van het College voor Toetsen en Examens (CvTE). In het bijzonder naar de wijze waarop het CvTE omgaat met ingebrachte vragen en klachten. U treft de resultaten van dit onderzoek in de bijlage aan.

De motie Jadnanansing (Kamerstukken 33 905, nr. 7; vergaderjaar 2013-2014) vormt samen met het Ecorys-rapport (Evaluatie College voor Examens 2014) de aanleiding voor dit onderzoek. Dit onderzoek is voorbereid en uitgevoerd na overleg met de wettelijk toezichthouder van het College voor Toetsen en Examens, de Inspectie van het Onderwijs. Het tweede deel van het onderzoek wordt in de tweede helft van 2016 (met een mogelijke uitloop naar het begin van 2017) gestart en uitgevoerd. Hierin worden één of meerdere centrale examens door onafhankelijke experts onderzocht op hun inhoudsvaliditeit, normering en equivalering.

Op de hoofdvraag uit het rapport “Hoe gaat het CvTE om met gestelde vragen en ingebrachte klachten?” luidt de conclusie:
“*Uit de beantwoording van de deelvragen kan geconcludeerd worden dat het CvTE gestelde vragen en ingebrachte klachten op een adequate wijze afhandelt. Ze hanteert hierbij de formele procedures voor het beantwoorden van vragen en klachten. Het volgen van deze formele regels, waarin voornamelijk ingegaan wordt op gevolgde procedures en minder op de inhoud van de gestelde vraag of klacht, levert bij een aantal vragenstellers/klachtindieners onvrede op. Soms leidt dit tot het indienen van een klacht, of zij zoeken de Tweede Kamer en/of media op voor reacties op hun vraag of aandacht voor de kwestie.*

Het CvTE werkt op een professionele manier en hanteert in zijn communicatie-uitingen een formele toon. Bovendien reageert het CvTE tijdig op alle gestelde vragen en ingediende klachten, ook in drukke periodes. De werkdruk is het hoogst in de examenperiode: er komen tussen examenafname en examenuitslag veel

inhoudelijke vragen over examenopgaven en correctievoorschriften binnen over de afgenomen examens. Alle inhoudelijke vragen en opmerkingen over examens worden door het CvTE meegenomen in de vaststellingsvergadering ten behoeve van de normering."

In het rapport wordt bevestigd dat onze dienstverlening op orde is. Jaarlijks worden zo'n 12.000 examenvragen aan de leerlingen voorgelegd voor een zestigtal vakken. Er zijn ruim 200.000 gebruikers (leerlingen) en duizenden docenten die corrigeren. In 2015 zijn ruim 2000 reacties op de centraal examenopgaven binnengekomen. Wij reageren op elke vraag. Soms is een tweede of derde toelichting zinvol. In uitzonderlijke gevallen is er vaker contact: bijvoorbeeld als het gaat om onze communicatie met scholen die complexe vragen hebben over kandidaten met een beperking. Die situaties vragen sowieso om intensiever overleg.

Het CINOP-rapport vraagt aandacht voor *proportionaliteit*. Daarmee wordt bedoeld de mate waarin aandacht besteed moet worden aan de beperkte omvang van de groep niet tevreden vraagstellers afgezet tegen de hoeveelheid tijd, inspanning en geld die dit vraagt.

Examenlijn
Onze Examenlijn functioneert na het landelijke Examenloket als tweedelijns ontvanger en beantwoorder van de binnenkomende vragen. Voor díe situaties waar sprake zou kunnen zijn van een mogelijke tekortkoming in een examenvraag of het correctievoorschrift wordt de desbetreffende vaststellingscommissie (van het CvTE) en toetsdeskundige (van Cito) geraadpleegd.

De mogelijkheid om vragen te stellen via de Examenlijn is een bezwaarmogelijkheid én een extra service om docenten de gelegenheid te bieden hun inbreng te leveren voor een zo goed mogelijk examen en de normering daarvan. Een antwoord van het CvTE heeft het karakter van een beslissing. Beroep is uitgesloten op grond van de Algemene wet bestuursrecht. Onze werkprocessen worden jaarlijks cyclisch en systematisch geëvalueerd door het CvTE zelf. Tevens is er jaarlijks sprake van een 'openbare' evaluatie, wanneer via de reacties van de ruim 200.000 gebruikers en volgers in de media en politiek het centraal examen volop in de belangstelling staat. De centraal examenperiode in het vo is kort en daardoor heftig en hectisch voor alle betrokken partijen.

Daarbij moet in ogenschouw genomen worden dat de tijd tussen afnames en de normering beperkt is. Wij hebben de rol en de verantwoordelijkheid in ultieme zin om knopen door te hakken, met als doel samen met de scholen de honderdduizenden kandidaten een snelle uitslag te bezorgen. Wij zijn ons van die verantwoordelijkheid bewust.

Discussie
Uit het CINOP-rapport komt als meest bekritiseerde punt naar voren het *niet* ingaan op inhoudelijke vragen of opmerkingen, in een zeer beperkt aantal gevallen leidend tot het beëindigen van de discussie na drie contacten. De vraagsteller zou langer door willen discussiëren over een door onze Examenlijn gegeven antwoord.

Men kan zich dan wel vinden in de werkwijze van de Examenlijn, maar is het - bijvoorbeeld op vakinhoudelijke gronden of wetenschappelijke overtuiging - niet eens met een antwoord in het verplicht te hanteren correctievoorschrift.
Het CINOP-rapport bevestigt dat dergelijke discussies in beperkte mate voorkomen.

Wat gaat het CvTE doen?
Hoewel het aantal ontevreden vragenstellers laag is, zal het CvTE de kwaliteit van zijn dienstverlening tegen het licht houden.

a. In het onderzoek is het formele karakter van de beantwoording benoemd. In veel gevallen is dat, ook door de ontvangers, als een correcte en snelle manier van beantwoorden ervaren. Niet in alle gevallen. Het is van belang te onderkennen dat ook de vraagstellers onder hoge druk werken. Daarom is de intonatie van onze beantwoording van belang. Op grond van de evaluatie van de examencampagne 2015 heeft dit aspect van de Examenlijn extra aandacht gekregen. De formulering van de antwoorden doet er toe. Het rapport bevestigt de noodzaak dit punt ook in de komende jaren te monitoren.
b. Wij zijn ons bewust van het imago dat wij opbouwen door de veelvuldige contacten via de Examenlijn. In het najaar van 2016 laten wij daarom in bredere zin onderzoek doen naar het imago van het CvTE. De resultaten daarvan zullen een vervolg krijgen in het Werkprogramma 2018 van het College voor Toetsen en Examens.
c. Centrale examens zijn van docenten. Docenten worden intensief ingeschakeld bij de constructie en vaststelling van centrale examens. In lijn met het rapport zullen we intensiever naar buiten treden om dit punt duidelijk te maken – aan het onderwijsveld en de media.
d. Wij blijven de dialoog zoeken met examenbetrokkenen. Relevante stakeholders zullen worden benaderd om te spreken over wensen en gevoelens die er leven rond het centraal examen en om de CvTE-werkwijze breder aandacht te geven. Wij denken daarbij aan de sectorraden, onderwijsbonden, PLEXS (het platform van examensecretarissen), vakverenigingen en de vakinhoudelijk deskundigen bij uitstek: de docenten.
e. Een uitvloeisel van d. kan zijn de organisatie van een landelijk congres of regionale studiebijeenkomsten rond thema's als examinering, syllabi en de wijze waarop centrale examens tot stand komen, en rondom dilemma's die een rol spelen bij de voorbereiding, productie en afname van centrale toetsen en examens.

Ten slotte: wij weten ons verantwoordelijk naar alle vragenstellers en klagers over en naar aanleiding van centrale examens. Elke feedbackboodschap is een bijdrage aan ons cyclisch leerproces. Ook in de toekomst kan een ieder die reageert op de centrale examens of correctievoorschriften blijven rekenen op een professionele bejegening.

Hoogachtend,

drs. P.J.J. Hendrikse
voorzitter College voor Toetsen en Examens